



## **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS**

O acordo de nível de serviço é um documento que define as responsabilidades de uma relação, neste caso, empresa contratante da plataforma Lottus e a prestadora de serviço denominada Lottus Sistemas.

O objetivo principal é definir os níveis de prioridade dos chamados e o tempo para resposta e solução, com base nas diretrizes internas e na necessidade do usuário.

Ressalta-se que os prazos aqui fixados podem sofrer variações para mais ou para menos, conforme o binômio necessidade x possibilidade. Destaca-se também que as solicitações que não são correções dependem de viabilidade, o que cabe a empresa desenvolvedora definir, não se obrigando a apresentar solução nos termos solicitados.

Os níveis são definidos com base no impacto do chamado no processo da empresa, especialmente no faturamento, financeiro e logística, bem como na fila de desenvolvimento interna e disponibilização de meios (manuais, documentos, tokens etc).

Os projetos aprovados mediante orçamento não estão enquadrados no presente documento, pois possuem prazos acordados na oportunidade.

A Lottus Sistemas dispõe de 03 (três) graus de necessidades, sendo eles: Normal, alta e urgente.

Os prazos e definições seguem a tabela:

<b>Nível</b>	<b>Prazo para resposta</b>	<b>Prazo para solução</b>	<b>Definição</b>
<b>Urgente</b>	01 (um) dia útil	03 (três) dias úteis	Paralise mais de 50% do processo de faturamento, recebimento ou viagens da empresa solicitante.
<b>Alta</b>	03 (três) dias úteis	10 (dez) dias úteis	Paralise faturamento, recebimento ou viagens da empresa solicitante em proporção menor que 50%.
<b>Normal</b>	05 (cinco) dias úteis	60 (sessenta) dias úteis	Demais chamados não enquadrados nos itens anteriores.

Para o cumprimento dos prazos, é importante que as solicitações da desenvolvedora sejam atendidas com agilidade, a fim de localizar, compreender e buscar a melhor solução.

O presente documento pode ser alterado unilateralmente pela fornecedora da plataforma, de modo a não causar prejuízos substanciais aos chamados em andamentos e também aos novos.

Goiânia-GO, 17 de fevereiro de 2025.